



# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Lizeth Fernández Julca (ORCID: 0000-0002-1443-848X)

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

Quiero expresar un sincero agradecimiento a Dios, a mis padres quienes son mi motor y motivo.

### **Agradecimiento**

A mi maestro Dr. Noel Alcas Zapata  
por su enseñanza y asesoría.

A los docentes de Posgrado de la  
UCV.



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LIZETH FERNÁNDEZ JULCA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 10:15 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Alejandro Ramírez Ríos

Firma:

**SECRETARIO:** Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma:

**VOCAL:** Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por Mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Redacción APA*  
.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Lizeth Fernandez Julca con DNI N° 45826265, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis: "Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones", es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero de 2020.



Lizeth Fernandez Julca  
DNI N° 45826265

# Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Indice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
<b>III. Resultados</b>	<b>21</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>31</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>35</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>36</b>
<b>Referencias</b>	<b>38</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Cuestionario acerca de factores de deserción de madres	49
Anexo 3: Resultado de la Prueba Piloto (imagen)	51
Anexo 4: Base de datos	53
Anexo 5: Carta de presentación	56
Anexo 6: Carta de autorización	57

## **Índice de tablas**

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable gobierno electrónico.	17
Tabla 2	Distribución de los jueces evaluadores	19
Tabla 3	Prueba de confiabilidad variable 1: Aprendizaje cooperativo	21
Tabla 4	Niveles de la variable Gobierno electrónico	22
Tabla 5	Niveles de la dimensión externa	23
Tabla 6	Niveles de la dimensión interna	24
Tabla 7	Niveles de la dimensión relacional	25
Tabla 8	Niveles de la dimensión promoción	26
Tabla 9	Prueba de Kruskal – Wallis para el nivel de conocimiento del gobierno electrónico	26
Tabla 10	Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión externa	27
Tabla 11	Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión interna	27
Tabla 12	Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión relacional	28
Tabla 13	Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión promocional	28

## **Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable Gobierno electrónico	21
Figura 2. Niveles de la dimensión externa	22
Figura 3. Niveles de la dimensión interna	23
Figura 4. Niveles de la dimensión relacional	24
Figura 5. Niveles de la dimensión promoción	25

## **Resumen**

La investigación que se presenta a continuación llevó por objetivo: Determinar el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Sobre el tipo de investigación fue básica, no experimental, transversal y cuantitativa. La población y muestra estuvo conformada por 71 trabajadores de las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística del Jurado Nacional de Elecciones. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Las conclusiones a las que se arribó en esta investigación fue que en cuanto a las dimensiones externa, interna, relacional y promoción no se halló diferencias en el nivel de conocimiento que manejan los empleados de las áreas involucradas en la investigación. Teniendo como conclusión que no existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística del Jurado Nacional de Elecciones, conclusión que se sustenta en la prueba de Kruskal Wallis que indica un nivel de significancia de 0.782, resultado superior al  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis del investigador.

***Palabras claves:*** Gobierno electrónico, áreas de trabajo, Jurado Nacional de Elecciones.



## **Abstract**

The research presented below was aimed at: Determining the level of knowledge of electronic government in the areas of accounting, treasury and logistics in the National Election Jury. On the type of research was basic, not experimental, transversal and quantitative. The population and sample consisted of 71 workers from the Accounting, Treasury and Logistics areas of the National Elections Jury. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire.

The conclusions reached in this investigation were that regarding the external, internal, relational and promotion dimensions, no differences were found in the level of knowledge that employees in the areas involved in the research handle. Having as conclusion that there is no difference in the level of knowledge of electronic government between the Accounting, Treasury and Logistics areas of the National Election Jury, conclusion that is based on the Kruskal Wallis test that indicates a level of significance of 0.782, result greater than  $\alpha = 0.05$ , so the researcher's hypothesis was rejected.

**Keywords:** Electronic government, work areas, National Jury of Elections.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la tecnología de la información es parte de nuestra vida diaria está marcada por la tecnología. Es por ello que usamos computadoras, Smartphones e Internet para comunicarnos con nuestros familiares y amigos y también para trabajar, comprar o pasar el tiempo libre. Sin embargo, la interacción de las personas con el Estado sigue siendo bastante analógica. En ese sentido, las oportunidades de mejora que el uso inteligente de la tecnología presenta a estos niveles de gobierno son múltiples. Problemas diarios como oficinas que no comparten información o pierden documentos hasta el uso de formularios complejos y largos tiempos de espera para el ciudadano pueden ser aliviados con el uso de tecnología. Como sucede con otros conceptos relacionados a la tecnología, el significado de Gobierno Electrónico ha cambiado con el tiempo, pasando de ser un simple estándar de computarización de procesos a convertirse en un modelo nuevo de relación entre el ciudadano y el Estado. Durante esta evolución, el uso generalizado de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de mejorar los servicios, incrementar la transparencia y hacer posible la fiscalización por parte de terceros del trabajo del sector público ha sido constante.

En República Dominicana, el gobierno electrónico viene trabajando desde 1996, pero en 2004 con el gobierno del Partido de la Liberación Dominicana (PLD) comenzó a materializarse otrora solo fue una idea (Benito, 2018). En Argentina, la inclusión de las tecnologías de información en la gestión pública permite acercarse a los ciudadanos, reduciendo la burocracia e implementando formas más simples y prácticas por medio de la digitalización de los trámites (Brecha Cero, 2018).

Costa Rica, tiene sus antecedentes desde 2002, en el gobierno de Rodríguez Echeverría, en ese tiempo se implementó un portal de información, el uso del correo electrónico y más de 350,00 hicieron uso de este medio (Cruz, 2018). También Bolivia se suma a este esfuerzo, quienes afirman que tal acción desburocratizará en parte la gestión pública (Zarco, 2018). Finalmente, en Chile, González, Carvajal y González (2019), afirman que el cambio de una sociedad industrial a una sociedad de la información ha permitido que se rompan paradigmas que han estado intactos durante siglos.

El gobierno electrónico es sumamente importante porque permite realizar una mejor administración mediante la transparencia y el acceso público a la información, es decir, fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de

los gobiernos. Debido que garantiza la interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales a fin de mejorar los servicios de los sistemas los cuales son utilizados en la gestión. Asimismo, el uso de las tecnologías de la información y comunicación permite que el gobierno se torne más eficaz y eficiente, proporciona más calidad y fácil acceso. Como también fortalece la confianza en las instituciones públicas, permitiendo mayor apertura, transparencia y responsabilidad a la vez que protege al ciudadano. A su vez sirve como guía de autogestión del ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interno como al exterior en el gobierno, promoviendo la inclusión y participación de la sociedad. También promueve el desarrollo económico abierto y transparente, una gestión pública competitiva y libre de corrupción, estimula la actividad económica pues sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuenta. Sin embargo, una de las mayores barreras para lograr esta modernización, está relacionado con el capital humano, debido a que el país no tiene mucha capacidad en materia de profesionales especializados.

En el Jurado Nacional de Elecciones carece de brindar soporte a la administración de justicia electoral; debido a que no cuentan con un adecuado hardware y software, por lo que los aplicativos informáticos no cubren la totalidad de los procesos por estar desactualizados y no integrarse con otros sistemas. Es por ello que el servicio de Registro de las Organizaciones Políticas es un componente indispensable para la realización de procesos electorales competitivos y seguros con respecto de la normativa electoral. El uso de las tecnologías de la información tiene un papel muy importante en la mejora de los servicios informáticos ofrecidos a los ciudadanos, ya que han aumentado la eficiencia y eficacia en la gestión pública, logrando incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana, por lo que los usuarios de los servicios administrativos en nuestro país tienen desconocimiento del uso y las ventajas de la Tecnología por falta de difusión, capacitación y sensibilización, no considerando ellos mismos ni la administración pública, que estos mecanismos presenciales representan pérdida de horas hombre y tendrán sobrecostos en perjuicio de los usuarios.

Asimismo, beneficiará al Jurado Nacional de Elecciones para que comunique a los ciudadanos acerca de las actividades que éste realiza en relación a la captación y uso de los recursos, así como la transparencia en todos los procesos que se llevan a cabo para asegurar la asignación de dichos recursos, que permitan la mejora en la calidad de vida de todos los residentes del país.

En relación a los antecedentes internacionales, tenemos a Tirenti (2019), quien investiga acerca del sector público y su experiencia en relación al gobierno electrónico. La metodología empleada en esta investigación fue descriptiva y correlacional, cuantitativa y transversal. Sobre este tema la autora concluye que la implementación del sistema generó un cambio de paradigma en los empleados del sector público, también menciona que uno de los beneficios de este sistema fue la implementación del sistema de gestión documental, aspecto que facilita muchos trámites en el organismo estatal. Por otro lado, podemos citar a Cano (2017), quien estudió el gobierno electrónico como mecanismo para la mejora estratégica de la gestión pública municipal de Loja, en Ecuador. La investigación tuvo una metodología con un método científico, de carácter deductivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Las conclusiones fueron en relación a la población que aún no se familiariza con las técnicas de información y comunicación electrónicas.

Asimismo, tenemos a Barragán y Guevara (2016), quienes presentaron una investigación acerca de la implementación en Ecuador de un gobierno electrónico. Donde la metodología empleada fue tipo descriptiva no experimental. Concluyendo que la finalidad del gobierno electrónico es involucrar al ciudadano en los procesos que comprende la gestión pública. Sin embargo, en el caso de Ecuador el gobierno electrónico ha dado solución y mejoras a nivel institucional, pero se han olvidado de la participación de la comunidad y de estrechar la relación Estado y Ciudadano. También se cita la investigación de Baquerizo y Guevara (2016), quienes presentaron una investigación sobre la seguridad en los sistemas del gobierno electrónico en Ecuador, esta investigación fue descriptiva y no experimental con enfoque cuantitativo. Las conclusiones de los autores mencionan que la aplicación del modelo propuesto permite tomar mejores decisiones en cuanto se decida añadir o remover elementos relacionados a la seguridad de la información.

Para Maestre y Nieto (2015), presentaron una investigación donde establecieron los factores determinantes de la gestión de las tecnologías de Información y Comunicación para motivar un gobierno inteligente. La metodología de la investigación resultó ser de carácter descriptivo y correlacional. La conclusión de la investigación sugiere que los gobiernos inteligentes, se basan en las interrelaciones con los Ciudadanos mediante el uso de tecnologías de información y comunicación. Mejorando la confianza y transparencia de los procesos del Estado y la eficiencia de las estrategias de gobernanza inteligente. Bieito (2015), quien presentó una investigación relacionada a la planificación

estratégica de los procesos administrativos gubernamentales a través de un gobierno electrónico. Utilizando una metodología descriptiva y correlacional. Se concluye, que los sistemas de información electrónica pueden mejorar los procesos, las políticas gubernamentales, la efectividad de la atención, los tiempos de servicios y la calidad de la gestión de cualquier entidad.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos a Allauca (2018), quién presentó su investigación donde relaciona el principio de transparencia con la influencia de un gobierno electrónico en relación a la gestión pública de la Región de Ancash durante el año 2014 al 2015. Utilizando como metodología de la investigación, no experimental. Concluyendo que el gobierno electrónico puede incidir en la transparencia de la gestión pública, gracias al uso de tecnología de información y comunicación, internet, auditorías y constante evaluación de las acciones de un gobierno corporativo. Del mismo modo, Atarama (2017), presentó su investigación acerca de la influencia del gobierno electrónico hacia la gestión pública de la Municipalidad de Piura. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, con un enfoque no experimental y de corte transversal. La conclusión de la investigación indicó que la Municipalidad de Piura se encuentra aún en la etapa de información para la implementación de un sistema que promueva el gobierno electrónico.

Por otra parte, tenemos a Santos (2018), el cual planteó una investigación sobre la evaluación de los beneficios del gobierno electrónico en el Perú. La metodología que empleó el autor fue descriptiva y de enfoque cuantitativo. El autor concluye que los servicios al ciudadano mostrados en el portal de las instituciones del Estado aun son insuficientes mostrando algunas excepciones en algunos gobiernos locales y regionales, pues en cuanto a las deficiencias no se muestra un avance contundente en cuanto a la simplificación administrativa. Para Salcedo (2019), el cual realizó un estudio donde propone un plan de incentivos como herramienta fundamental para la mejora de la gestión pública Municipal en Cusco. Con una investigación cuya metodología fue descriptiva con un enfoque correlacional, no experimental y de tipo transversal. Logró concluir en relación a los resultados obtenidos que la implementación de un plan de incentivos propició la modernización de la gestión pública, con la mejora de la gestión se lograron obtener mayores ingresos por concepto de impuestos Municipales.

Asimismo, Infante (2019), realizó una investigación donde estudio la relación del gobierno electrónico con la gestión pública de la Reniec. Cuyo estudio presento una metodología de tipo básica. Llegando a la conclusión que el grado de acceso que está

determinado por el ancho de la banda que permite la conexión a internet está directamente relacionado con la gestión de la procuraduría de la Reniec. Al igual que, Palacios (2018) cuyo autor presentó su estudio acerca de la gestión pública Municipal y su influencia en el desarrollo de la localidad. Cuya metodología empleada fue descriptiva con enfoque correlacional. De cuyos resultados se concluye que, la gestión pública puede mejorar la calidad de vida de los habitantes de una región haciendo uso eficiente de los planes estratégicos y presupuestarios. También tenemos a Torrel (2018), quien desarrolló una investigación donde se evidencia el impacto que tiene el gobierno electrónico y los sistemas de información en el Perú. La metodología de la investigación de tipo descriptiva con un enfoque inductivo. Llegando a la conclusión que el sistema cumple a cabalidad con las expectativas y requerimientos de la información que desea manejar el departamento de recursos humanos, demostrando que el sistema tiene un grado alto de confiabilidad y una calidad por encima de lo esperado, lo que favorece la gestión pública. Finalmente se puede mencionar a Chucuya (2017), el cual presentó una propuesta de gobierno electrónico como un modelo para la optimización de la gestión pública. La metodología de la investigación fue descriptiva no experimental. Obteniendo como conclusión, que la implementación de un modelo de gestión pública basado en un gobierno electrónico, tuvo un grado de aceptación altamente significativo, debido a que se pudo demostrar su funcionalidad, efectividad y confiabilidad.

El gobierno electrónico consiste en la incorporación de las tecnologías de información y comunicación como herramienta para gestionar el cambio de gobernabilidad desde el sistema tradicional al sistema electrónico. Propone un avance en la gestión gubernamental basado en el manejo de la información y en la participación de la Ciudadanía. Se originó en la década de los años 90, como resultado de la incorporación de mecanismos más eficientes de gestión en búsqueda de potenciar los recursos del Estados en relación al mejoramiento de la gestión del financiamiento. Esto condujo a la transformación interna de los servicios públicos que, enfocados en la reducción de costos, mejoramiento de capacidades, necesidades de los ciudadanos y mejor atención al público en general (Brys, 2005).

Paul Faya, citado por (Brys, 2005), plantea diversas escuelas de pensamiento o enfoques que se relacionan al gobierno electrónico, tales como a) Un primer enfoque basado en la escuela de la administración del comercio electrónico, el cual indica que el gobierno electrónico tiene como finalidad transformar los servicios públicos que se ofrecen al Ciudadano haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación. Siendo

este uno de los enfoques más populares y acertados de esta nueva corriente gubernamental; b) El segundo enfoque relaciona la implementación de las tecnologías de información y comunicación como herramientas para mejorar la gestión en todas las áreas del gobierno, proponiendo un gobierno inteligente que se fundamente en el uso de internet para poder interrelacionarse con todos sus componentes y procesos, optimizando su gestión y sus niveles de calidad en el servicio; c) el tercer enfoque o escuela de pensamiento tecnológico, establece que el gobierno electrónico debe ir más allá de la simple mejora del servicio al ciudadano. Plantea que las tecnologías de información y comunicación deben ser utilizadas para transformar el estilo de gobernabilidad tradicional e imprimir cambios significativos en el sector público.

Por su parte Massal y German (2010), consideran dos enfoques o teorías que explican los cambios en la administración pública partiendo de la incorporación de las tecnologías de información. Estos enfoques están referidos al neoinstitucionalismo y a la nueva gestión pública. El neoinstitucionalismo es una corriente que tienen sus bases en el ámbito socioeconómico, consiste en la interrelación del Estado con su entorno indica que las instituciones del Estado como mecanismo de transformación de la sociedad considerando normas y leyes establecidas. Señalando que comprende muchos procesos que van a coincidir con el comportamiento de todos los entes que se relacionan con la gestión institucional. Es así como, en los años 80 el neoinstitucionalismo es impuesto en la administración pública, adoptando los fundamentos que rigen la incorporación de las tecnologías de información y comunicación. Por otro lado, la nueva gestión pública se inicia en la década de los noventa y tuvo sus bases en países como Inglaterra, Suecia, Nueva Zelanda y Australia, principalmente consistió en su alineación a la economía neoliberal y se centró en el ataque y desprecio por las costumbres burocráticas como la ineficiencia, lentitud, corrupción y otros males colaterales y por último buscó integrar a la gestión modelos de gestión documental, la planeación y el uso de las TIC.

La importancia del gobierno electrónico radica en la facilidad que la gestión pública le da al usuario para que éste pueda realizar dentro de otras facilidades la de realizar sus trámites de manera digital. Para Gonzales (2010), la importancia del gobierno electrónico radica en los siguientes aspectos: Eficiencia. Refiriéndose a la rapidez en la entrega de los servicios que el ciudadano requiere, esto se traduce en la implementación de portales de atención al ciudadano, esto ayudaría a la desaparición o por lo menos la disminución de la cantidad de colas. También es importante porque el sector público pasa por un proceso de transformación, es decir de una gestión lenta y llena de papeles a una

gestión automatizada y ágil, por ende, la gestión automatizada va a generar una reducción importante de los costos en la organización.

Por otro lado, también es importante mencionar que en este sistema las barreras se eliminan y el usuario puede acceder con mayor facilidad a efectuar sus trámites, pero ello también la vuelve inclusiva porque puede acceder cualquier persona al portal no importando su condición física y realizar lo que considere importante para él. También este sistema puede evitar que la corrupción se incremente, pues como ya es conocido siempre en la gestión pública existe la corrupción de diferentes maneras. En tal sentido, el nuevo sistema digital por lo menos disminuye la cantidad de estos hechos. Por último, es importante porque el sistema ayuda a que el gobierno en sus diferentes niveles (local, regional o central), tenga una cercanía más estrecha al ciudadano.

Así también Ramírez (2018), citando a Bolívar (2017), muestra que las organizaciones estatales se embarcan en el tema de gobierno electrónico porque requieren ampliar su acercamiento a los ciudadanos, pero también para ampliar su base o medio de comunicación, es decir la necesidad de informar a mayor cantidad de personas.

El gobierno electrónico presenta tres características fundamentales: Agilización, simplificación y desburocratización (Clusellas, Martelli y Martelo, 2019).

Agilización. Se refiere a que las gestiones que se hacen en cualquier organización del Estado serán más rápidas. Así también los procesos serán más ágiles, sin demasiados pasos, sino tan solo los necesarios para poder brindar un mejor servicio y que cada proceso sea eficiente.

Simplificación. Esta característica trata acerca de la serie de pasos que anteriormente se daba y que ahora han sido eliminados porque muchos de ellos no funcionaban o no tenían un motivo importante de hacerlo. Por ello se aplicó un estudio de tiempos y se realizaron flujogramas para poder analizar los puntos de coincidencia y eliminar aquellos pasos no aportaban ni generaban valor al proceso.

Desburocratización. La burocracia en las organizaciones del Estado es una condición casi natural. Sin embargo mediante el gobierno electrónico muchas de las gestiones que se realizan en las organizaciones del Estado pasan a desburocratizarse mediante el uso de portales, a través de los cuales los ciudadano acceden para hacer sus gestiones o encontrar información que requieren en el momento (Gonzales, 2010). Pero este tema también requiere aspectos como la alfabetización digital, es decir todos los ciudadanos deberían desarrollar capacidades para poder emplear estos sistemas que brinda el gobierno electrónico (Abal, 2018). Sin embargo, para otros autores la burocracia



es un término asociado a la gestión pública y es casi imposible erradicarla, porque es un concepto inherente a los procesos administrativos (Sorolla, 2018)

En relación a las bases teóricas que sustenta la investigación acerca de la variable de la gestión del gobierno electrónico. Rincón y Vergara (2017), mencionan que el gobierno electrónico consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa. Además, se debe considerar que el gobierno electrónico es aquel que consiste en la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC), para llevar a cabo la interacción con el Ciudadano, propiciando la participación de la sociedad en las acciones del Estado; en este sentido el gobierno electrónico articularía los recursos tecnológicos para forjar la toma de decisiones en base a la opinión de la comunidad y sus necesidades (Suárez, Velandia y católico, 2016).

El gobierno electrónico, hace uso de las TIC las cuales promueven el manejo del conocimiento gracias a la consolidación tangible de sistemas operativos que promueven un proceso organizado, que contribuye a la obtención de mensajes. Es decir, las Tecnologías de información y comunicación, son las herramientas informáticas, equipos, sistemas, programas y software que se interrelacionan con la finalidad de permitir el flujo de información entre dos o más persona que tienen un interés común (Reyes, 2016).

Para Martínez (2019), el gobierno electrónico es el “proceso de incorporación de tecnología electrónica, informática y cibernética tanto en el proceso decisorio de los actores gubernamentales, como en el establecimiento de canales o mecanismo de participación para con la sociedad y sus ámbitos públicos” (p. 27). Del mismo modo, para Velásquez (2016), se trata de del uso de las tecnologías de la información y comunicación con la intención de mejorar la gestión de la gestión pública, ello teniendo en cuenta sus procesos internos y también en su relación con los ciudadanos. De manera más simple, se podría decir que se trata de fines público con el empleo de medios digitales (Páez, 2015). Witarsyah, Sjafrizal, Farhan & Aizi (2017), afirman que el gobierno electrónico (E-Government) es el uso de tecnología de información y comunicación por parte del gobierno para aumentar el servicio a los ciudadanos. Ello se podría aplicar a cualquier institución del Estado.

También se tiene la opinión de Barros, Campera y Cabello (2016) citado por Cruz (2018), quienes afirman que “la organización y reglas presentes en un gobierno para conducir su política, estrategia de digitalización y para mejorar su gestión y entrega de servicios a los ciudadanos y empresas” (p. 24)

En este sentido, el gobierno electrónico en Perú se propone enfrentar los desafíos que le plantea la nueva era de información y conocimiento que se encuentra ligada estrechamente a la estrategia de gestión y al avance tecnológico. Esta iniciativa es un gran reto para la modernización del Estado, que continúa apostando al crecimiento del conocimiento e información que manejan como un activo esencial que da un valor agregado a cada una de las acciones que realizan; debido a que las entidades públicas, son instituciones que se fundamentan en la información, en base a lo cual pueden proveer el servicio a la ciudadanía (E Health Report Latín América, 2019). Para tal efecto, se hace necesario que el Estado considere algunas dimensiones que determinarán las estrategias de esta nueva iniciativa de gobernabilidad. Al respecto Rincón y Vergara (2017), mencionan las siguientes dimensiones:

**Dimensión externa.** Las dimensiones externas del gobierno electrónico están asociadas a la prestación del servicio público a la sociedad, considerando los nuevos canales de comunicación e información que proveen los avances tecnológicos. Tales como páginas web, sitios en internet, paginas oficiales del Estado, Twitter, entre otras opciones que constituyen las plataformas digitales de la información, conocimiento e información, donde se aplican las TIC y se evalúa las capacidades que tiene el Ciudadano de interactuar con las autoridades e instituciones públicas, fomentando su interés, participación, críticas constructivas, nivel o grado de satisfacción, percepción y necesidades en relación a la gestión de la administración local y regional (Rincón y Vergara, 2017). La dimensión externa comprende los siguientes indicadores:

**Nivel de servicio.** El gobierno electrónico da lugar al servicio y atención del Ciudadano en línea, pudiendo gestionar y realizar trámites de manera fácil y segura, realizar seguimiento y monitoreo de información, consultas, entre otros. Sin realizar colas, ni perder tiempo y costos reducidos (Naser, 2018). El servicio al ciudadano implica la información y la consulta. La información viene a ser una relación unidireccional donde el Estado entrega información a la sociedad para que esta la utilice como parte de su conocimiento de la gestión y acciones pertinentes al respecto; así como la consulta que realiza el Ciudadano, que es una relación bidireccional donde se puede dar la

retroalimentación hacia el sistema gubernamental o local gracias a los aportes de opiniones y perspectivas de los Ciudadanos (OCDE, 2016).

Nivel de interacción. La TIC a través de los sitios y páginas web, aseguran el intercambio de información, tales como documentos, informes, formularios que pueden enlazar al Ciudadano con la Administración o gestión pública. Logrando la transformación de un gobierno tradicional donde toda la información se manejaba en físico y de manera netamente confidencial a un gobierno más abierto que busca la promoción de la participación del Ciudadano, como garante de la transparencia y confiabilidad de la gestión (Congreso de la Republica, s.f). La interacción tiene como propósito coordinar los elementos esenciales para la modernización del Estado, los cuales son transparencia, participación, descentralización, eficacia y eficiencia. Los niveles de interacción tecnológica de la información y comunicación de un gobierno electrónico, promueve lo siguiente: a) la seguridad de la Ciudadanía, b) la comodidad en transacciones desde el hogar del interesado, c) la confianza de que cualquier diligencia o acción que se realice vía electrónica tendrá la misma validez y transparencia que si se realizará un trámite en físico, d) Permite ahorrar tiempo y dinero, e) elevar la calidad de vida del Ciudadano en base al ahorro del tiempo y del dinero en trámites engorrosos, e) propicia la inclusión, dando la igualdad de oportunidades (Casas, 2016).

Uso de canales de información y comunicación. Un canal de información y comunicación, es considerado como el mecanismo físico por medio del cual se puede transmitir la información y darse el proceso comunicación, intercambio de opiniones o sugerencias (Moreno, 2019). Según Seres (2016), en Perú existen más de 45 mil trámites que se pueden realizar vía internet, en línea o correo electrónico, lo que constituyen los canales de información y comunicación que día a día se encargan de digitalizar las operaciones del país y transformar la forma o manera de hacer las cosas.

Dimensión interna. El gobierno electrónico tiene un impacto importante en la gestión de las políticas internas del Estado, así como de sus procesos y acciones gubernamentales, aun cuando ello no garantiza el logro de los objetivos de las instituciones públicas, pues conlleva muchos otros elementos. Definitivamente, funcionará como una herramienta integradora de la transformación del gobierno. La dimensión interna suele tener una aplicación de redes con características relacionadas a la administración de recursos internos que sirvan para propiciar canales de información entre los miembros de la organización (Rincón y Vergara, 2017). La dimensión interna comprende los siguientes indicadores:

Impacto en la gestión pública. Según la Resolución Ministerial N° 0727 (2016), el gobierno electrónico se propone organizar y coordinar la gestión pública de forma de obtener más eficiencia y eficacia en sus procesos, contando con nivel de transparencia y accesibilidad que permita al Ciudadano confiar en las autoridades e instituciones nacionales, elevando la capacidad de respuesta del sistema y de los servidores públicos gracias a la utilización de tecnologías de la Información y Comunicación.

Para Paredes (2010), el gobierno electrónico tiene ciertos objetivos que impactan la gestión pública, tales como a) simplificar los procedimientos administrativos y servicios del Estado que son ofrecidos a los Ciudadanos y empresas por medio de la implementación de sistema electrónicos con el uso de TIC, comenzando proyectos que puedan ir en beneficio de la sociedad y comunidad según sus necesidades, b) Desarrollo todo el conjunto de estrategias y proyectos que puedan garantizar la integración de las herramientas tecnológicas que utiliza el gobierno electrónico, que puedan ser de uso masivo para la sociedad que amerita información y conocimiento, c) mejorar la administración pública facilitando la información y comunicación que el ciudadano exige como herramienta de participación en los procesos y mecanismos del Estado, d) Proponer, diseñar y construir la infraestructura adecuada que garantice el manejo de TIC, para la optimización de la gestión y la toma de decisiones, e) Desarrollar la capacidad, competencia y habilidad de la población en el uso de TIC como estrategia para la inclusión del Ciudadano a las políticas de Estado, contemplando como un derecho y un deber. Con ello se puede propiciar, lo siguiente:

Nivel de adaptación. El Ciudadano requiere adaptarse a las nuevas herramientas técnicas, conocer el manejo de internet y las páginas web que le permitan involucrarse con los nuevos cambios que propone el gobierno electrónico. Permitiendo conocer la importancia y beneficios que esto conlleva tanto para la gestión pública, el Estado, la Ciudadanía y la construcción de un país con un gobernabilidad inteligente y eficiente (Casas, 2015). Dicha adaptación también se refiere a aquella que debe optar el trabajador de la institución pública, a la adopción de nuevas formas de pensar y de trabajar, emplear herramientas digitales, uso del correo electrónico e incluso uso de la nube en la cual se puede encontrar mucha resistencia (Wu, Ding, Xu, Mo and Jin, 2016).

Mejoras en la gestión pública. Las estrategias tecnológicas se han convertido en la actualidad en las herramientas de la gestión pública, ya que brindan los servicios públicos al Ciudadanos permitiendo su interacción, acceso y optimización de los tiempos que involucran los procesos. Las mejoras de la gestión pública plantean la celeridad de la

atención al Ciudadano, la capacidad de respuesta, la solución a sus necesidades, la satisfacción de sus expectativas, entre otros aspectos importantes (Narrea, 2017).

**Dimensión relacional.** La dimensión relacional de un gobierno electrónico plantea la necesidad de interrelación desde el ámbito social o entre entidades similares del Estado, con la finalidad de optimizar los servicios prestado, mejorar los procesos empleados y generar nuevas estrategias de trabajo. La dimensión relacional propone la implementación de organizacional desde nuevos enfoques administrativos, con otras instituciones o entidades en el aspecto social (Rincón y Vergara, 2017). Por medio de esta administración relacional, algunos agentes externos pueden tener acceso a ciertos espacios llamados extranets, que son redes sociales pertenecientes a la institución Estatal. La dimensión relacional comprende los siguientes indicadores:

**Facilidad para intercambiar información.** Esta facilidad se refiere a la relación que se origina entre el gobierno que de manera voluntaria entrega información a la comunidad para que a su vez está la utilice en su propio beneficio y conozco las políticas del Estado. Lo que facilita este intercambio de información son precisamente el uso de plataformas digitales que pueden interactuar, en cualquier momento e independiente de cuantos usuarios puedan estar conectados en el mismo momento (OCDE, 2016). Mejoras en el proceso. Los procesos podrán ser mejorados partiendo de la implementación de las TIC, las cuales serán las responsables de simplificación, celeridad, uso masivo, acceso y facilidad de trámites. Dichos procesos podrán ser adquiridos gracias a la disminución de recursos y a menor costo (Casas, 2015). Un proceso descentralizado tendrá entre sus principios la mejora en la calidad del servicio ofrecido, la diversidad de las diferentes regiones del país a nivel cultural, social, económico, étnico, entre otros; la efectiva asignación de responsabilidades desde la administración pública.

**Mejoras en el servicio.** Los servicios prestados al ciudadano deben ser continuamente adecuados a sus necesidades, optimizándolos, proponiéndolos de forma eficiente y eficaz. Las TIC suelen comprende el suministro de medios electrónicos mediante el cual se pueden efectuar tramites importantes que dan solución y respuesta al ciudadano, a otras entidades públicas, empresas, entre otras organizaciones. **Transparencia.** El gobierno abierto está caracterizado por la apertura en igual de condiciones, en la colaboración de otras entidades, con la participación del Ciudadano y transparencia de sus acciones. El gobierno electrónico es garante de la transparencia, claridad y confiabilidad de los procesos, acciones y toma de decisiones del Estado. Debido a que ponen en marcha la relación de dialogo entre el Estado y la Ciudadanía, por

considerar que debe aprovechar las opiniones, ideas y propuestas de la sociedad civil y las entidades privadas.

**Dimensión promoción.** Para Rincón y Vergara (2017), la dimensión de promoción consiste en fortalecer y propiciar los elementos que se necesitan para poder alcanzar la cohesión social del Ciudadano en relación al uso de la tecnología de información y comunicación empleadas en el gobierno electrónico. Con la finalidad de obtener una sensibilización en materia cultural para poder disminuir la brecha digital. Dicha brecha digital es el grado de accesibilidad que tiene el Ciudadano hacia el uso o manejo de las tecnologías de información y comunicación, vistas como parte integral del desarrollo social y humano de la sociedad, haciendo posible el acceso a la información de forma transparente y en equidad, considerando la construcción de una cultura que promueva el aprendizaje y aplicación de las herramientas tecnológicas en toda la población. Las acciones que se refieren a la dimensión promoción, consisten en dos aspectos claves: a) la infraestructura idónea que permita el acceso al sistema de información y comunicación, b) fomentar una nueva cultura que permita establecer otros paradigmas y promocióne la aceptación de los cambios que plantea el uso de las TIC como un gobierno electrónico que va a dar paso a un gobierno abiertamente participativo. En este sentido, la dimensión promoción comprende los siguientes indicadores:

Acceso adecuado para los ciudadanos, es decir, cuales son los canales y medios de información y comunicación que mejor se ajustan a las necesidades digitales del Estado de gobierno.

Cambio de paradigma, que consiste en mirar las cosas de otro modo, en tener otra visión del mundo; en ocasiones las instituciones deben rediseñarse o reinventarse porque se han agotado potencialmente, necesitando cambios radicales y nuevos enfoques. En este contexto, la gobernabilidad viene dando un giro importante, que va a llegar la gestión pública desde sus bases tradicionales cerradas, impenetrables y limitadas, hacia una gestión abierta, donde la participación del Ciudadano es lo más importantes, con el uso de las tecnologías de información y comunicación que permitan la transparencia de los procesos y la celeridad de los mismos, la atención acertada de las necesidades de la comunidad y la planificación de una administración pública más eficiente.

Finalmente se puede indicar que la implementación de los gobiernos electrónicos puede traer consigo muchos beneficios en la gestión pública, tales como la confianza de los Ciudadanos en las autoridades de gobierno, garantizar los resultados más eficientes y eficaces debido a la incorporación de las ideas y opiniones de la población, las

organizaciones y las empresas que constituyen el entorno socioeconómico del Estado, cumplir con las políticas del Estado validándolas por medio de la aceptación de la sociedad involucrada, mejora la equidad e igualdad en el acceso a la información que finalmente van a favorecer los procesos para la toma de decisiones, sugiere la apertura de datos que pueden motivar las nuevas relaciones comerciales y económicas, optimizando la eficiencia de la administración pública conforme se alimenta de las opiniones, necesidades y sugerencia de la población pudiéndose generar el proceso de retroalimentación por medio de la participación.

En tanto, la justificación teórica de esta investigación se presenta mediante el aporte que se realiza al conocimiento ya existente acerca del gobierno electrónico en el Perú. En tal sentido con esta investigación se determinará cuál es nivel de conocimiento de esta tendencia en el Estado.

Sobre la justificación práctica, el Jurado Nacional de Elecciones tendrá un documento que acredite el nivel de conocimiento de sus trabajadores en las áreas de contabilidad, tesorería y logística.

En el aspecto metodológico, se justifica porque empleará métodos de investigación prácticos y usados por otros investigadores para determinar los factores mencionados. Así también este método también podrá ser empleado en otras realidades.

En cuanto a la justificación social, se tiene que esta investigación es de interés social porque pondrá de manifiesto la problemática del gobierno electrónico en una institución del Estado y también pondrá en evidencia la falta de información de parte de la sociedad, quienes deben manejar ciertas herramientas electrónicas, pero también está informado de los servicios que brinda la institución pública.

Para efectos de plantear la problemática, se elaboró la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? Así también las preguntas de investigación se formulan de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones?; ¿Cuál es el nivel de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? ¿Cuál es el nivel de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? ¿Cuál es el nivel de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones?

Del mismo modo se plantean la siguiente Hipótesis de investigación: Existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Las Hipótesis secundarias se plantean de la siguiente manera: Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

En cuanto a los objetivos, como objetivo general: Determinar el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Los objetivos específicos siguen la misma línea: Determinar el nivel de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.



## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo**

En cuanto al tipo de investigación de la tesis, esta fue de tipo básica. Para Alan y Cortez (2017), esta es una investigación pura o meramente teórica, porque no se ocupa del lado práctico o de lo aplicativo (p. 31).

#### **Diseño**

En cuanto al diseño ésta fue no experimental y transversal, en el primer caso es porque no realiza ningún tipo de experimento o influye de manera voluntaria en la variable y en el segundo es porque la información se levantará en un solo momento. Al respecto Alan y Cortez (2017), afirman que las investigaciones no experimentales son aquellas en las que el investigador no tiene injerencia alguna sobre la variable independiente y otra de las características es que no conforma a los grupos (p. 73). En el caso de las investigaciones transversales Alan y Cortez (2017), refieren que una investigación es transversal cuando estudia los hechos en un momento dado (p. 35).

#### **Enfoque**

El enfoque de esta investigación fue cuantitativa, sustentado por Hernández y Mendoza (2018), quienes indican que en este tipo de investigación se emplean procedimientos o herramientas numéricas y estadísticas (p.41).

#### **Nivel**

Fue de nivel descriptivo comparativo, debido a que compara los resultados de dos o más sujetos de estudio. Sobre este tema escribe Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), que se emplea para establecer diferencias y/o semejanzas entre dos instituciones o situaciones.

#### **Método**

El método empleado en este estudio fue el método hipotético - deductivo. Al respecto, Cegarra (2012), “consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

## 2.2. Operacionalización de variable

### Variable 1: Gobierno electrónico

Rincón y Vergara (2017), el gobierno electrónico consiste en la utilización de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos y Municipalidades, como una herramienta para su gestión administrativa, considerando la toma de decisiones para la implementación de una sociedad basada en la información, refiriéndose a la construcción de la infraestructura idónea y a una cultura informativa.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gobierno electrónico.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación.	1-5		
Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	6 - 10	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Malo Regular Excelente
Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	11 - 15	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	16 - 20		

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

La población estuvo conformada por 71 empleados de las áreas de tesorería, contabilidad y logística del Jurado Nacional de Elecciones. Alan y Cortez (2017), afirman que la población es el conjunto de personas que reúnen características específicas para lo cual fueron escogidos para efectuar la investigación, estas pueden ser personas, instituciones, familias o cualquier objeto de investigación.

## **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 71 empleados de las áreas de tesorería, contabilidad y logística del Jurado Nacional de Elecciones. Alan y Cortez (2017), conceptualizan a la muestra censal como aquella cantidad de sujetos de estudio que corresponde a la misma población.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se empleó como técnica la encuesta. Alan y Cortez (2017), definen a la encuesta como aquella recolección de datos de forma sistemática que va dirigido a una muestra que se ha extraído de una población (p. 74).

### **Instrumentos**

Se empleó como instrumento el cuestionario. Alan y Cortez (2017), define el instrumento como aquel que se elabora con la intención de recolectar y registrar los datos necesarios para inferir en la investigación (p.104).

### **Ficha técnica**

Denominación	:	Gobierno electrónico
Autor	:	Rincón y Vergara (2017)
Adaptado	:	Fernández, L. (2019)
Fecha de aplicación	:	28 de diciembre de 2019
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Empleados del Jurado Nacional de Elecciones
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

### **Validez**

Se aplicó la técnica de juicio de expertos, quienes revisaron el cuestionario para aportar mejoras teniendo en cuenta cuatro criterios que se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2

**Distribución de los jueces evaluadores**

Expertos	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Sí hay suficiencia
Dr. César Garay Ghilardi	Magister Administración	Sí hay suficiencia
Dr. Samuel Rivera Castilla	Magister Administración	Sí hay suficiencia
Dr. Chantal Jara Aguirre	Gestión Educacional	Hay suficiencia

**Confiabilidad**

Se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento. La confiabilidad se determina y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, debido a que las variables cuentan con dimensiones, también es importante que se realice la fiabilidad de la variable y de las dimensiones, para ello se puede emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach (Hernández y Mendoza, 2018, p. 323).

Se hizo una encuesta piloto a 20 empleados del área de Contabilidad, Tesorería y Logística pertenecientes al Jurado Nacional de Elecciones, que tuvieron la disposición de responder la encuesta en esta etapa, cuyas respuestas fueron analizadas por medio del Alfa de Cronbach, el cual se obtuvo un valor de 0.929 lo cual indica que la relación es muy alta.

**2.5. Procedimiento**

El procedimiento para la elaboración de la tesis fue el siguiente: (a) se determinó el título de la investigación, teniendo en cuenta las líneas de investigación de la universidad; (b) se analizó la posibilidad de hacer la investigación en el Jurado Nacional de Elecciones, donde se obtuvo una respuesta positiva, antes de entregar la carta de presentación (c) se identificó la población y se definió la muestra para la encuesta, (d) se elaboró el cuestionario; (e) se aplicó el cuestionario a los empleados del Jurado Nacional de Elecciones, (f) se tabuló los resultados, (g) se procesaron en SPSS -25, (h) se interpretó y analizó los resultados. Finalmente, (i) se elaboró las conclusiones y las recomendaciones.

**2.6. Método de análisis de datos**

El método que se aplicó para analizar los datos es el descriptivo, es decir se aplicó la estadística descriptiva en el análisis mediante el programa estadístico SPSS – 25. En cuanto al análisis descriptivo se obtuvo la base de datos de la encuesta y luego se pasó al programa estadístico SPSS – 25 para programarlo y obtener los resultados descriptivos

en tablas de frecuencia y gráficos, los cuales sirvieron para interpretar los resultados. En el procedimiento inferencial, también se manipularon los comandos del programa SPSS – 25 aplicándose la prueba de Kruskal Wallis porque se comparó más de dos muestras, dicha prueba permitió obtener las diferencias de los niveles de aprendizaje del gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones.

### **2.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta la honestidad, el respeto al derecho de las personas, la discreción en la información, la confidencialidad, respeto al derecho de autor y la veracidad de la información vertida.

### III. Resultados

#### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 3

*Niveles de la variable Gobierno electrónico*

			Gobierno electrónico			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área	Contabilidad	Frecuencia	11	18	10	39
		Porcentaje	28,2%	46,2%	25,6%	100,0%
	Tesorería	Frecuencia	4	7	3	14
		Porcentaje	28,6%	50,0%	21,4%	100,0%
	Almacén	Frecuencia	1	13	4	18
		Porcentaje	5,6%	72,2%	22,2%	100,0%
Total	Frecuencia		16	38	17	71
	Porcentaje		22,5%	53,5%	23,9%	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a empleados del JNE– 2019.

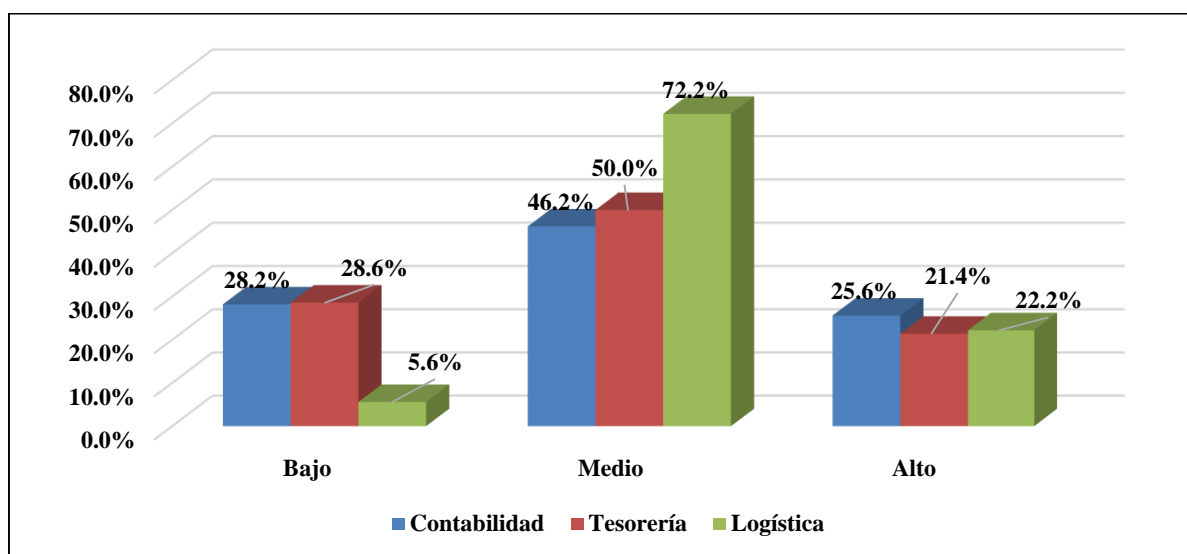


Figura 1. Niveles de la variable Gobierno electrónico

Se puede apreciar que el 28.2% de los trabajadores del área de contabilidad afirman que su nivel de conocimiento en cuanto al gobierno electrónico es bajo, el 46.2% es de nivel medio y el 25.6% es de nivel alto. En el área de tesorería manifiestan que el 28.6% es de nivel bajo, el 50.0% es de nivel medio y el 21.4% es de nivel alto. Finalmente, en el área de logística el nivel de conocimiento acerca del gobierno electrónico es bajo en 5.6%, el 72.2% es de nivel medio y el 22.2% es de nivel alto.

Tabla 4

*Niveles de la dimensión externa*

			Dimensión externa			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área	Contabilidad	Frecuencia	12	13	14	39
		Porcentaje	30,8%	33,3%	35,9%	100,0%
	Tesorería	Frecuencia	4	2	8	14
		Porcentaje	28,6%	14,3%	57,1%	100,0%
	Almacén	Frecuencia	2	6	10	18
		Porcentaje	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%
Total	Frecuencia		18	21	32	71
	Porcentaje		25,4%	29,6%	45,1%	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a empleados del JNE– 2019.

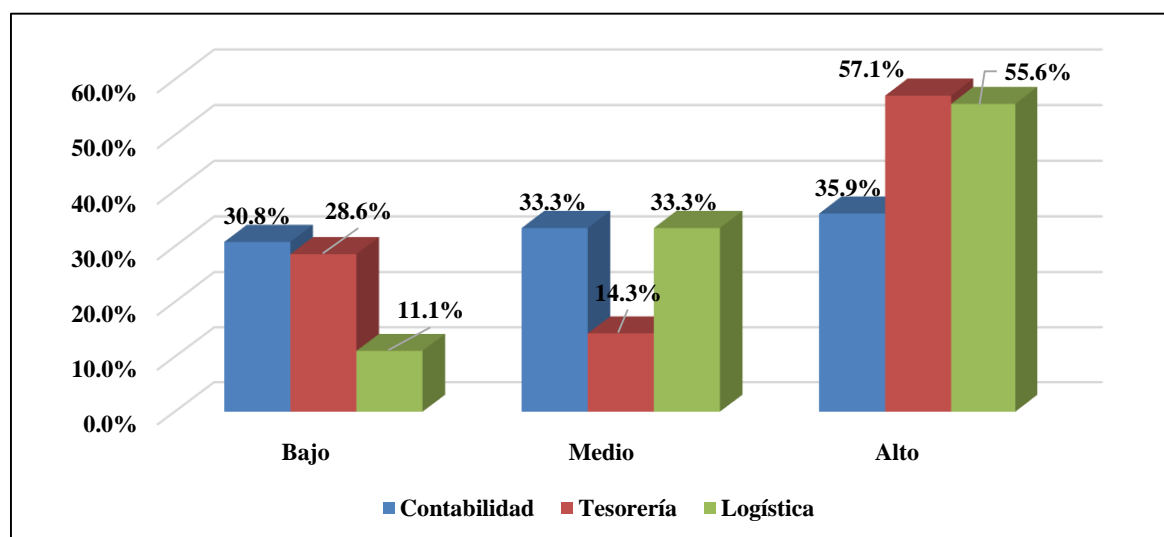


Figura 2. Niveles de la dimensión externa

Se puede apreciar que el 30.8% de los trabajadores del área de contabilidad afirman que su nivel de conocimiento en cuanto al gobierno electrónico en la dimensión externa es bajo, el 33.3% es de nivel medio y el 35.9% es de nivel alto. En el área de tesorería manifiestan que el 28.6% es de nivel bajo, el 14.3% es de nivel medio y el 57.1% es de nivel alto. Finalmente, en el área de logística el nivel de conocimiento acerca del gobierno electrónico en la dimensión externa es bajo en 11.1%, el 33.3% es de nivel medio y el 55.6% es de nivel alto.

Tabla 5

*Niveles de la dimensión interna*

			Dimensión interna			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área	Contabilidad	Frecuencia	12	13	14	39
		Porcentaje	30,8%	33,3%	35,9%	100,0%
	Tesorería	Frecuencia	5	3	6	14
		Porcentaje	35,7%	21,4%	42,9%	100,0%
	Almacén	Frecuencia	1	13	4	18
		Porcentaje	5,6%	72,2%	22,2%	100,0%
Total	Frecuencia		18	29	24	71
	Porcentaje		25,4%	40,8%	33,8%	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a empleados del JNE– 2019.

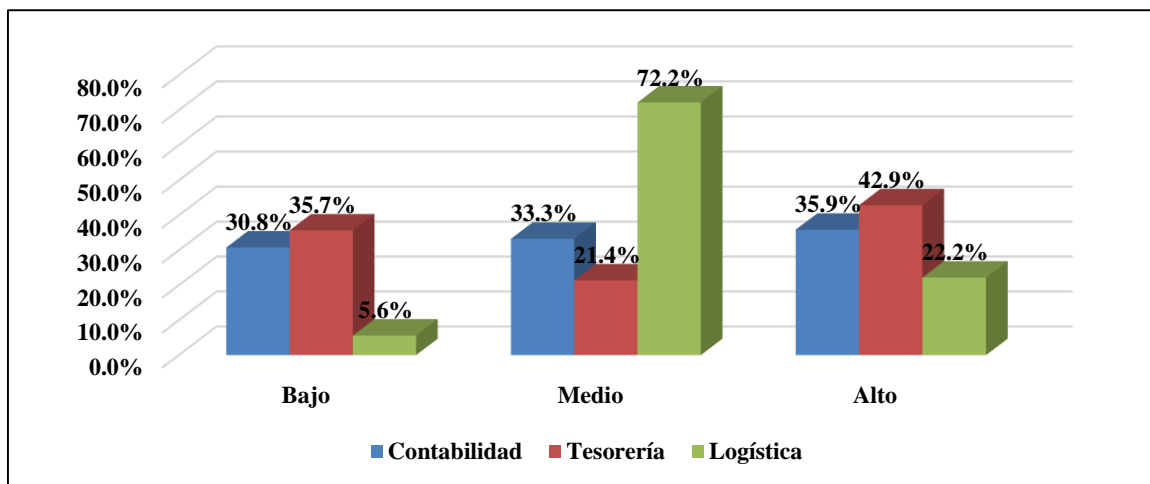


Figura 3. Niveles de la dimensión interna

De acuerdo a los resultados registrados, se verifica que el 30.8% de los trabajadores del área de contabilidad afirman que su nivel de conocimiento en cuanto al gobierno electrónico en la dimensión interna es bajo, el 33.3% es de nivel medio y el 35.9% es de nivel alto. En el área de tesorería manifiestan que el 35.7% es de nivel bajo, el 21.4% es de nivel medio y el 42.9% es de nivel alto. Finalmente, en el área de logística el nivel de conocimiento acerca del gobierno electrónico en la dimensión interna es bajo en 5.6%, el 72.2% es de nivel medio y el 22.2% es de nivel alto.



Tabla 6

*Niveles de la dimensión relacional*

			Dimensión relacional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área	Contabilidad	Frecuencia	5	24	10	39
		Porcentaje	12,8%	61,5%	25,6%	100,0%
	Tesorería	Frecuencia	3	6	5	14
		Porcentaje	21,4%	42,9%	35,7%	100,0%
	Almacén	Frecuencia	2	10	6	18
		Porcentaje	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%
Total	Frecuencia		10	40	21	71
	Porcentaje		14,1%	56,3%	29,6%	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a empleados del JNE– 2019.

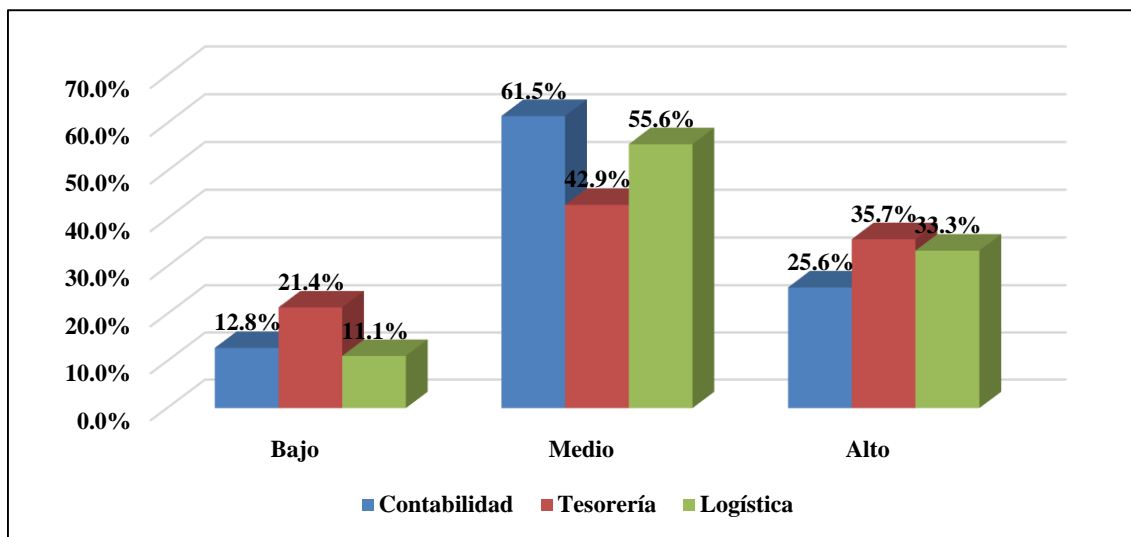


Figura 4. Niveles de la dimensión relacional

De acuerdo a los resultados registrados, se verifica que el 12.8% de los trabajadores del área de contabilidad afirman que su nivel de conocimiento en cuanto al gobierno electrónico en la dimensión relacional es bajo, el 61.5% es de nivel medio y el 25.6% es de nivel alto. En el área de tesorería manifiestan que el 21.4% es de nivel bajo, el 42.9% es de nivel medio y el 35.7% es de nivel alto. Finalmente, en el área de logística el nivel de conocimiento acerca del gobierno electrónico en la dimensión relacional es bajo en 11.1%, el 55.6% es de nivel medio y el 33.3% es de nivel alto.

Tabla 7

*Niveles de la dimensión promoción*

			Dimensión promocional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área	Contabilidad	Frecuencia	12	15	12	39
		Porcentaje	30,8%	38,5%	30,8%	100,0%
	Tesorería	Frecuencia	8	2	4	14
		Porcentaje	57,1%	14,3%	28,6%	100,0%
	Almacén	Frecuencia	7	7	4	18
		Porcentaje	38,9%	38,9%	22,2%	100,0%
Total	Frecuencia		27	24	20	71
	Porcentaje		38,0%	33,8%	28,2%	100,0%

Fuente. Cuestionario aplicado a empleados del JNE– 2019.

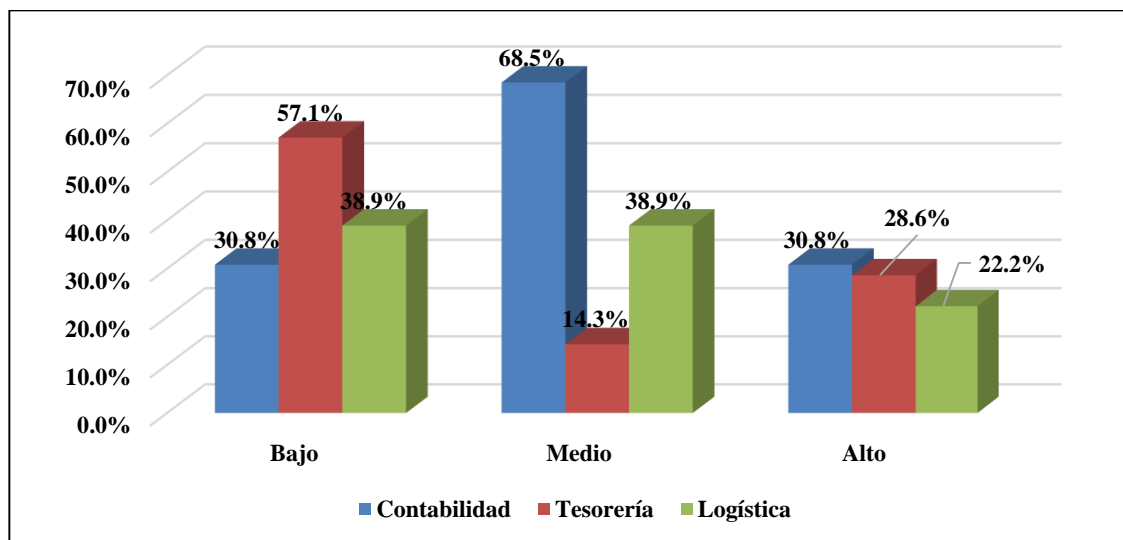


Figura 5. Niveles de la dimensión promoción

De acuerdo a los resultados registrados, se verifica que el 30.8% de los trabajadores del área de contabilidad afirman que su nivel de conocimiento en cuanto al gobierno electrónico en la dimensión promoción es bajo, el 68.5% es de nivel medio y el 30.8% es de nivel alto. En el área de tesorería manifiestan que el 57.1% es de nivel bajo, el 14.3% es de nivel medio y el 28.6% es de nivel alto. Finalmente, en el área de logística el nivel de conocimiento acerca del gobierno electrónico en la dimensión promoción es bajo en 38.9%, el 38.9% es de nivel medio y el 22.2% es de nivel alto.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

H<sub>1</sub>: Existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

Tabla 8

*Resultados del rango promedio del nivel de conocimiento del gobierno electrónico entre grupos*

	Distrito	N	Rango promedio
Gobierno electrónico	Contabilidad	39	34,83
	Tesorería	14	35,50
	Logística	18	38,92
	Total	71	

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kruskal Wallis, se muestra el análisis de 03 áreas del Jurado Nacional de Elecciones, en el que se encuestaron a 71 empleados de las diferentes áreas, de acuerdo a ello el área de logística tiene un rango promedio superior de 38.92. Resultado que muestra que los empleados de dicha área conocen mejor el gobierno electrónico que las áreas de contabilidad y tesorería.

Tabla 9

*Prueba de Kruskal – Wallis para el nivel de conocimiento del gobierno electrónico*

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
Gobierno electrónico	
H de Kruskal-Wallis	,493
gl	2
Sig. asintótica	,782

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área

Así también en la tabla de “estadístico de prueba”, el valor de “H” es de 0,493 con grado de libertad de 2. En cuanto al nivel de significancia asintótica, el valor es de 0.782, éste es superior a  $\alpha = 0.05$ , valor que nos indica el rechazo de la hipótesis del investigador, concluyendo que no existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

H<sub>1</sub>: Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

Tabla 10

#### *Resultados del rango promedio de la dimensión externa*

	Distrito	N	Rango promedio
Dimensión externa	Contabilidad	39	32,78
	Tesorería	14	37,61
	Logística	18	41,72
	Total	71	

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kruskal Wallis, se muestra el análisis de 03 áreas del Jurado Nacional de Elecciones, en el que se encuestaron a 71 empleados de las diferentes áreas, de acuerdo a ello el área de logística tiene un rango promedio superior de 41.72. Resultado que muestra que los empleados de dicha área conocen mejor la dimensión externa que las áreas de contabilidad y tesorería.

Tabla 11

#### *Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión externa*

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
Dimensión externa	
H de Kruskal-Wallis	2,472
gl	2
Sig. asintótica	,290

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área

Así también en la tabla de “estadístico de prueba”, el valor de “H” es de 2,472 con grado de libertad de 2. En cuanto al nivel de significancia asintótica, el valor es de 0.290, éste es superior a  $\alpha = 0.05$ , valor que nos indica el rechazo de la hipótesis del investigador, concluyendo que no existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

H<sub>1</sub>: Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

Tabla 12

### *Resultados del rango promedio de la dimensión interna*

	Distrito	N	Rango promedio
Dimensión interna	Contabilidad	39	34,64
	Tesorería	14	36,93
	Logística	18	38,22
	Total	71	

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kruskal Wallis, se muestra el análisis de 03 áreas del Jurado Nacional de Elecciones, en el que se encuestaron a 71 empleados de las diferentes áreas, de acuerdo a ello el área de logística tiene un rango promedio superior de 38,22. Resultado que muestra que los empleados de dicha área conocen mejor la dimensión interna que las áreas de contabilidad y tesorería.

Tabla 13

### *Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión interna*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
Dimensión interna	
H de Kruskal-Wallis	,409
gl	2
Sig. asintótica	,815

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área

Así también en la tabla de “estadístico de prueba”, el valor de “H” es de 0,409 con grado de libertad de 2. En cuanto al nivel de significancia asintótica, el valor es de 0.815, éste es superior a  $\alpha = 0.05$ , valor que nos indica el rechazo de la hipótesis del investigador, concluyendo que no existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

H<sub>1</sub>: Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

Tabla 14

#### *Resultados del rango promedio de la dimensión relacional*

	Distrito	N	Rango promedio
Dimensión relacional	Contabilidad	39	34,26
	Tesorería	14	37,79
	Logística	18	38,39
	Total	71	

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kruskal Wallis, se muestra el análisis de 03 áreas del Jurado Nacional de Elecciones, en el que se encuestaron a 71 empleados de las diferentes áreas, de acuerdo a ello el área de logística tiene un rango promedio ligeramente superior de 38,39. Resultado que muestra que los empleados de dicha área conocen mejor la dimensión relacional que las áreas de contabilidad y tesorería.

Tabla 15

#### *Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión relacional*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	Dimensión relacional
H de Kruskal-Wallis	,630
gl	2
Sig. asintótica	,730

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área

Así también en la tabla de “estadístico de prueba”, el valor de “H” es de 0,630 con grado de libertad de 2. En cuanto al nivel de significancia asintótica, el valor es de 0.730, éste es superior a  $\alpha = 0.05$ , valor que nos indica el rechazo de la hipótesis del investigador, concluyendo que no existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

H<sub>1</sub>: Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

Tabla 16

#### *Resultados del rango promedio de la dimensión promocional*

	Distrito	N	Rango promedio
Dimensión promocional	Contabilidad	39	37,90
	Tesorería	14	30,61
	Logística	18	36,08
	Total	71	

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba de Kruskal Wallis, se muestra el análisis de 03 áreas del Jurado Nacional de Elecciones, en el que se encuestaron a 71 empleados de las diferentes áreas, de acuerdo a ello el área de contabilidad tiene un rango promedio ligeramente superior de 37,90. Resultado que muestra que los empleados de dicha área conocen mejor la dimensión promocional que las áreas de logística y tesorería.

Tabla 17

#### *Prueba de Kruskal – Wallis para la dimensión promocional*

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
	Dimensión promocional
H de Kruskal-Wallis	1,307
gl	2
Sig. asintótica	,520

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Área

Así también en la tabla de “estadístico de prueba”, el valor de “H” es de 1,307 con grado de libertad de 2. En cuanto al nivel de significancia asintótica, el valor es de 0.520, éste es superior a  $\alpha = 0.05$ , valor que nos indica el rechazo de la hipótesis del investigador, concluyendo que no existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.

## **IV. Discusión**

### **Sobre la variable gobierno electrónico**

Los resultados descriptivos dan a conocer que, en la comparación del conocimiento del gobierno electrónico en las tres áreas del Jurado Nacional de Elecciones, las cuales son Contabilidad, Tesorería y Logística. Se tiene que los empleados del área de logística tienen un nivel medio de conocimiento del gobierno electrónico. Sin embargo, en el nivel alto el área de contabilidad presenta un resultado ligeramente superior. Es necesario recalcar que las diferencias entre las tres áreas no son significativas, lo que demuestra que el nivel de conocimiento en el gobierno electrónico de los empleados de todas las áreas es similar, es decir las diferencias no son significativas. También se puede apreciar en los resultados inferenciales, que muestran que en los rangos promedios tampoco existe mucha diferencia entre las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, comprobándose también con dichos valores que las diferencias no son significativas. Del mismo modo, el “H” de Kruskal Wallis muestra un nivel de significancia superior al error permisible, aspecto que permitió rechazar la hipótesis del investigador. Al respecto del gobierno electrónico Cano (2017), reporta en su investigación que la implementación de un gobierno electrónico es la base para la modernización de la gestión pública, dando la herramienta para poder mejorar y rediseñar la planificación, los procesos administrativos, la gerencia estratégica e integrar las necesidades de la comunidad, en un gobierno justo y participativo, con el apoyo de funcionarios y servidores públicos eficientes, que actúen en forma transparente, con ética, valores y principios que permitan la rendición de cuentas, el manejo de información clave dentro de la organización y la transparencia, confiabilidad y calidad del servicio al ciudadano. Sobre esta variable Chucuya (2017), concluye que la implementación de un modelo de gestión pública basado en un gobierno electrónico, tuvo un grado de aceptación altamente significativo, debido a que se pudo demostrar su funcionalidad, efectividad y confiabilidad. Acelerando el proceso de pagos, balance de cajas, comunicaciones y relaciones internas y externas, aun cuando muchos de los trabajadores no tienen mayor conocimiento del gobierno electrónico se constata que la aplicación y beneficios de la implementación de la página web disminuyó la consulta de los usuarios a nivel presencial.

Según los resultados descriptivos de la dimensión externa, se muestra que el área de tesorería es ligeramente superior que las demás áreas. Resultado que permite apreciar que en esta dimensión el conocimiento también es ligeramente superior y que tampoco es significativo. Ello se puede comprobar con la prueba de Kruskal Wallis que también



muestra que, en cuanto a los rangos promedios, los resultados dan a conocer que el área de logística muestra un resultado ligeramente superior en comparación con los valores de del área de Tesorería y del área de Contabilidad. Siguiendo esa misma línea de análisis se tiene el un nivel de significancia cuyo valor es superior al alfa admisible, ello permitió rechazar la hipótesis del investigador por mostrar diferencias poco significativas para poder inferir que realmente hay diferencias notorias en el nivel de conocimiento. Maestre y Nieto (2015), anotan que, con respecto a esta dimensión externa, el gobierno electrónico permite mantener una imagen mejorada pero también un mejor acercamiento al ciudadano y con ello mejora la confianza y transparencia de los procesos del Estado y la eficiencia de las estrategias de gobernanza inteligente. Así también Atarama (2017), asegura que, en cuanto a la dimensión externa del gobierno electrónico, esta establece mecanismos y canales de información para el acceso al sistema, propiciando la interrelación con el usuario. Torrel (2018), reporta en su investigación acerca de la dimensión externa que el sistema cumple a cabalidad con las expectativas y requerimientos de la información que desea manejar las áreas de la organización, demostrando que el sistema tiene un grado alto de confiabilidad y una calidad por encima de los esperado, lo que favorece la gestión pública. En tal sentido, depende mucho de cómo el empleado pueda realizar las operaciones y sobre todo tenga la disponibilidad de hacer fluir la información de manera rápida y adecuada.

Se puede apreciar en los resultados descriptivos en relación a la dimensión interna que el área de logística muestra un valor superior en el nivel medio en relación a las áreas de tesorería y contabilidad. Sin embargo, en el nivel alto el área de Tesorería muestra una ligera superioridad en relación al área de Contabilidad y también al área de Logística. Nuevamente en este aspecto se puede ver que las diferencias no son altas. En cuanto a los resultados inferenciales se muestra que los valores de los rangos promedios son superiores para el área de Logística en relación a las áreas de comparación, también se puede evidenciar la diferencia ligera en las tres áreas del Jurado Nacional de Elecciones. En cuanto al “H” de Kruskal Wallis, muestra un valor del nivel de significancia muy superior al error admisible. Por lo que se debe rechazar la hipótesis del investigador, no encontrando diferencias en el nivel de conocimiento en la dimensión interna en estas tres áreas del JNE. Bieito (2015), reporta en su investigación que el gobierno electrónico permite que los procesos que se manejan dentro de la institución sean más rápidos y eficientes, mejorando de esta manera el modo de trabajar, pero también ayudan hacer más eficiente los recursos disponibles. Palacios (2018), en su investigación asegura que, así

como el gobierno electrónico da las facilidades para brindar un mejor servicio al ciudadano también es importante que los empleados muestren cierta disposición a mejorar sus capacidades, de lo contrario el gobierno electrónico no puede cumplir el propósito para el cual fue implementado. De tal manera que la eficacia y eficiencia de la administración pública, puede fomentar las bases de un gobierno electrónico que a su vez permita la realización de trámites vía web, la gestión de documentos electrónicos y la transparencia de los procesos administrativos.

Se comprobó en los resultados descriptivos que en el nivel medio de conocimiento de la dimensión relacional el área de Contabilidad ostenta un valor superior a los valores ostentados del área de Logística y del área de Tesorería. Sin embargo, en el nivel alto, se muestra que el área de Tesorería muestra valores superiores ligeros con respecto a los valores de Contabilidad y del área de Logística. En este caso también se puede decir que los valores no son altamente diferenciales. Aspecto que también se puede apreciar en los resultados inferenciales de la prueba de Kruskal Wallis que muestran que en cuanto a los rangos promedios el área de Logística presenta valores superiores con respecto al áreas de Tesorería y de Contabilidad, también muestran valores poco significativos al respecto. Aspecto que se puede evidenciar en el “H” de la prueba de Kruskal Wallis que muestra un nivel de significancia superior al alfa de comparación, por lo que es necesario definir que no existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional entre las tres áreas. Al respecto de la dimensión interna, Bieito (2015), asegura que un buen uso de las herramientas del gobierno electrónico permite que la relación entre los empleados de la institución tenga un mejor desempeño con los usuarios, quienes pueden obtener un servicio mejorado y más rápido. Es necesario recordar aquí que la población en la mayoría de las veces no se encuentra familiarizada con el gobierno electrónico, aspecto que no permite avanzar por factores exógenos ajenos a la institución y así lo afirma Cano (2017), quien en su investigación realizada en Loja – Ecuador reporta que la población aún no se familiariza con las técnicas de información y comunicación electrónicas, sin embargo, el sistema se encuentra diseñado para poder adiestrar al Ciudadano. El cual reconoce que el gobierno electrónico puede propiciar el fortalecimiento de la simplificación y celeridad de los procesos. En esa misma línea Barragán y Guevara (2016), también reportan los beneficios de un gobierno electrónico, pero anota que la finalidad del gobierno electrónico es involucrar al Ciudadano en los procesos que comprende la gestión pública. Sin embargo, en el caso de Ecuador el gobierno electrónico ha dado solución y mejoras a nivel institucional, pero se han olvidado de la participación de la comunidad y de estrechar

la relación Estado y Ciudadano, aspecto que no cumple con el propósito de dicho cambio. Así también lo asegura Maestre y Nieto (2015), quien afirma que los gobiernos inteligentes, se basan en las interrelaciones con los Ciudadanos mediante el uso de tecnologías de información y comunicación. Mejorando la confianza y transparencia de los procesos del Estado y la eficiencia de las estrategias de gobernanza inteligente.

Luego de revisar los valores obtenidos en el análisis descriptivo de los resultados se muestra que, en el nivel medio, el área de Contabilidad presenta un valor superior en relación a las demás áreas que presentan valores menores. Esta relación se mantiene en el nivel alto, el área de Contabilidad muestra un valor superior al de Tesorería y Logística. En cuanto a los resultados referenciales, se muestra un resultado de acuerdo a la prueba de Kruskal Wallis en el rango promedio que el área de Contabilidad presenta un valor bastante alto en comparación a los valores ostentados por el área de Tesorería y de Logística. Sin embargo, el valor de significancia en esta dimensión muestra un resultado por encima del alfa de comparación, aspecto que determinó el rechazo de la hipótesis del investigador. Sobre esta dimensión promocional, Allauca (2018), reporta en su investigación que el equipamiento de tecnología y la seguridad del acceso a la plataforma de información, son fundamentales en la transparencia de los procesos que se relacionan a las políticas de Estado. Teniendo en cuenta que la infraestructura es indispensable para que el gobierno electrónico pueda funcionar de manera eficiente y cumpla con su propósito Santos (2018), reporta en su investigación que luego de haber realizado un estudio en 28 organizaciones del Estado concluye que las instituciones del Estado aún son insuficientes mostrando algunas excepciones en algunos gobiernos locales y regionales, pues en cuanto a las deficiencias no se muestra un avance contundente en cuanto a la simplificación administrativa, pero tampoco muestra que haya una infraestructura adecuada para facilitar el acceso y mejor atención a los contribuyentes. También Salcedo (2019), muestra en su investigación acerca del cambio de paradigma de los empleados para emplear las herramientas del gobierno electrónico, al respecto afirma que dicho sistema trae beneficios a nivel general y por consiguiente mejora de la gestión logrando obtener mayores ingresos por concepto de impuestos Municipales, evidenciando una relación de mejora alta y significativa en la gestión administrativa del Estado. Infante (2019), también realiza un aporte acerca de las deficiencias que presenta la RENIEC y el impacto que genera en los ciudadanos, sobre todo que cuando se emplea el internet, éste debe tener un ancho banda de banda adecuado de tal manera que no se generen dificultades por la lentitud o por la caída del sistema.

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

No se encontró diferencias significativas en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, debido a que dichas áreas presentan el mismo nivel de conocimiento o por lo menos presenta diferencias poco significativas.

### **Segunda:**

No se encontró diferencias significativas en el nivel de conocimiento de la dimensión externa en las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, debido a que dichas áreas presentan el mismo nivel de conocimiento o por lo menos presenta diferencias poco significativas.

### **Tercera:**

No se encontró diferencias significativas en el nivel de conocimiento de la dimensión interna en las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, debido a que dichas áreas presentan el mismo nivel de conocimiento o por lo menos presenta diferencias poco significativas.

### **Cuarta:**

No se encontró diferencias significativas en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional en las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, debido a que dichas áreas presentan el mismo nivel de conocimiento o por lo menos presenta diferencias poco significativas.

### **Quinta:**

No se encontró diferencias significativas en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional en las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, debido a que dichas áreas presentan el mismo nivel de conocimiento o por lo menos presenta diferencias poco significativas.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera:**

Se recomienda que, en cuanto al conocimiento del gobierno electrónico, este presenta muchos beneficios tanto para la institución como para los usuarios que requieren el servicio del Jurado Nacional de Elecciones. Por lo tanto, los empleados de esta institución pública deben ampliar sus conocimientos en esta área que empleen de manera más eficiente dicho recurso y puedan obtener mejores resultados en el desempeño de sus labores, pero también en el servicio que ofrecen a la ciudadanía.

### **Segunda:**

Los empleados de las áreas de Contabilidad, Tesorería y Logística, deben conocer que su labor, aunque no es atención al cliente, permite dar la facilidad de que el personal que sí esta de cara al público y a las instituciones externas depende de la información que le proporcione para poder dar un mejor servicio que tenga características de rapidez a la atención que brinda.

### **Tercera.**

El gobierno electrónico trae beneficios al interior de la institución, por lo que se recomienda que las áreas involucradas en esta investigación se adapten a los cambios que requiere una eficiente implementación del sistema del gobierno electrónico, ello permitirá integrar mejoras a las labores que actualmente vienen desarrollando los empleados de las áreas involucradas.

### **Cuarta:**

Se recomienda a los empleados de las áreas involucradas en este estudio que para que haya mayor fluidez y rapidez en los servicios, la información no se debe rechazar por motivos de diferencias entre áreas o por motivos personales, esta debe fluir normalmente para que no se produzca un cuello de botella en el desarrollo. Así también la información que está a cargo de cada área debe estar actualizada y preparada para ser mostrada en cuanto se requiera ya sea por áreas que lo solicitan o mediante los servicios que brinda la institución.

### **Quinta:**

Se recomienda que la información que debe estar en el portal de Transparencia del Jurado Nacional de Elecciones, debe estar actualizada. Para ello, las áreas involucradas en este

estudio deben presentar sus reportes a tiempo, pues en muchos aspectos la información que poseen depende para que los portales de transparencia estén actualizados y a disposición de los ciudadanos que lo soliciten por ese medio. En tal sentido, también en la institución deben optar por un cambio de paradigma que se ajuste a los requerimientos del gobierno electrónico donde una de las características es que debe ser transparente y sobre todo inclusivo.

## Referencias

- Abal, N. (2018). *Burocracia y Gobierno Electrónico*. Ecos. Recuperado de [https://correodelsur.com/ecos/20180318\\_burocracia-y-gobierno-electronico.html](https://correodelsur.com/ecos/20180318_burocracia-y-gobierno-electronico.html)
- Alan Neill, D. y Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Ecuador.
- Albuja, E, Medina, P. y Herrera, J. (2018). *Procedimiento para gestión de la información en el área de servicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación*. *Revista Polo del Conocimiento*. Vol. 3, N° 1, pp. 1 – 21. Ecuador. DOI: 10.23857/pc.v3i1 Mon.692
- Allauca, W. (2018). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015 (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Atarama, M. (2018). Modelo de e-gobierno para mejorar el índice de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Piura, durante el periodo 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3995>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Análisis de la seguridad en los sistemas de e-Gobierno mediante el problema SAT. *Revista Ginge Cuc*. Vol. 12. N° 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). *Gobierno Electrónico de Ecuador*. *Revista Ciencia Unemi*. Vol. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Benito, A. (2018). Estado y evolución del Gobierno Electrónico en República Dominicana. Vía firma. Recuperado de <https://www.viafirma.do/blog/gobierno-electronico-republica-dominicana/>
- Bieito, M. (2016). Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay (Tesis Doctoral). Universidad Oberta de Catalunya. Catalunya, Uruguay. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10609/47401>

- Brecha Cero (2018). *Argentina busca pasar del gobierno electrónico al gobierno inteligente*. Recuperado de <https://brechacero.com/argentina-busca-pasar-del-gobierno-electronico-al-gobierno-inteligente/>
- Brys, C. (2005). *Plan Estratégico del Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones*. Editorial universitaria de Misiones. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1rjUgrQmzHkC&pg=PA5&dq=definici%C3%B3n+gobierno+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitgtCt xPTmA hVJHLkGHZkVCXkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20gobierno%20electr%C3%B3nico&f=false>
- Cano, C. (2017). Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18562>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos. Colombia. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=YROO\\_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+%2B+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitr4\\_j4ZjnAhWEJLkGHcJMDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo%20%2B%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=m%C3%A9todo+hipot%C3%A9tico+deductivo+%2B+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitr4_j4ZjnAhWEJLkGHcJMDHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20hipot%C3%A9tico%20deductivo%20%2B%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false)
- Cepal (2011). El gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Comisión económica para Latinoamérica y el Caribe. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>.
- Casas, C. (2015). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú. Secretaría de Gestión Pública. Recuperado de <https://n9.cl/in6bi>
- Congreso de la República (s.f.). Resumen de Modernización del Estado. Recuperado de <https://n9.cl/8ssu>
- Chucuya, H. (2017). Modelo de gobierno electrónico para la gestión Municipal de la Provincia de Chucuito Juli – 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>



- Clusellas, P. Martelli, E. y Martelo, M. (2019). *Un gobierno inteligente*. Recuperado de [https://www.boletinoficial.gob.ar/pdfs/gobierno\\_inteligente.pdf](https://www.boletinoficial.gob.ar/pdfs/gobierno_inteligente.pdf)
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *e-Ciencias de la Información, volumen 8, número 1*. ISSN: 1649-4142. Universidad de Costa Rica. DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808/32547>
- Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- E Health Report Latín América (17 de octubre del 2019). XIII Reunión Anual de la Red de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. Latinoamérica Noticias. Recuperado de <https://ehealthreporter.com/es/noticia/xiii-reunion-anual-de-la-red-de-gobierno-electronico-para-america-latina-y-el-caribe/>
- Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública (2016). Perú gobernanza integrada para un Crecimiento Inclusivo. Lima, Perú. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=WRtDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+un+gobierno+electronico+%2B+libros+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji9p6L\\_OjmAhVUGrkGHc-yCWUQ6AEIYDAH#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WRtDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+un+gobierno+electronico+%2B+libros+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji9p6L_OjmAhVUGrkGHc-yCWUQ6AEIYDAH#v=onepage&q&f=false)
- Gonzales, L. (2010). *Ventajas y desventajas del gobierno electrónico*. Recuperado. <http://informaticajuridicaurbe2010.blogspot.com/2010/05/ventajas-del-gobierno-electronico.html>
- González, B; Carvaja, A. y González, A. (2019). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno*. Universidad de Santiago de Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/user/Downloads/Preprint-Egov-CL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Preprint-Egov-CL%20(1).pdf)
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Infante, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del Reniec (Tesis de Maestría). Universidad Nacional

Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>

Maestre, G. y Nieto, W. (2015). Factores Clave en la Gestión de Tecnología de Información para Sistemas de Gobierno Inteligente. Universidad del Norte. Puerto Colombia, Colombia. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242015000400012>

Martínez, J. (2019). *El gobierno electrónico Municipal en México*. Centro de estudios internacionales en política, gobierno y participación ciudadana A.C. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=KJGuDwAAQBAJ&pg=PT6&lpg=PT6&dq=El+gobierno+electr%C3%B3nico+en+M%C3%A9xico+%2B+Mart%C3%ADnez+%2B+2019&source=bl&ots=26BQ8GjKrx&sig=ACfU3U0zRRGRa3SAVqkGryuRtmCbmJv46A&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwq5nzp\\_rmAhVPHrkGHTBvCu4Q6AEwAXoECAoQAQ#v=onepage&q=El%20gobierno%20electr%C3%B3nico%20en%20M%C3%A9xico%20%2B%20Mart%C3%ADnez%20%2B%202019&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KJGuDwAAQBAJ&pg=PT6&lpg=PT6&dq=El+gobierno+electr%C3%B3nico+en+M%C3%A9xico+%2B+Mart%C3%ADnez+%2B+2019&source=bl&ots=26BQ8GjKrx&sig=ACfU3U0zRRGRa3SAVqkGryuRtmCbmJv46A&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwq5nzp_rmAhVPHrkGHTBvCu4Q6AEwAXoECAoQAQ#v=onepage&q=El%20gobierno%20electr%C3%B3nico%20en%20M%C3%A9xico%20%2B%20Mart%C3%ADnez%20%2B%202019&f=false)

Massal, J y German, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? Universidad Nacional de Colombia. *Revista de Análisis Política Vol. 23 (68)*, pp. 3-25. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-47052010000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001)

Moreno, O. (23 de julio del 2019). ¿Cuáles son los canales de comunicación más efectivos? Madrid, España. Recuperado de <https://www.instasent.com/blog/cuales-son-los-canales-de-comunicacion-mas-efectivos>

Narrea, F. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI. Pontificia universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARRA%20LAURA\\_FRACNISCO\\_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9843/NARRA%20LAURA_FRACNISCO_MODELANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Santiago de Chile, Chile. Recuperado de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anas\\_er.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anas_er.pdf)
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Cuarta edición. Ediciones de la U. Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT370&dq=investigacion+descriptiva+comparativa+%2B+metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip59DL15jnAhVRCrkGHWTKCHkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva%20comparativa%20%2B%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Palacios, J. (2018). La Gestión de los Impuestos Municipales y su relación con la recaudación de ingresos de la Municipalidad Distrital Máncora 2018 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Cesar Vallejo. Piura, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28588/Palacios\\_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28588/Palacios_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Páez, A. (2015). Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública. *Quórum Académico*, vol. 12, núm. 2. Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1990/199043103001/html/index.html>
- Palacios, D. (2018). Gestión municipal y desarrollo local de la Provincia de Chupaca del Departamento de Junín – 2016 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5237>
- Ramírez, R. (2018). El gobierno electrónico. Universidad Estatal El Milagro. Recuperado de <http://201.159.222.58/ojs/index.php/cienciaunemi/article/viewFile/442/348>
- Resolución Ministerial N° 0727 (2016). Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Sector Interior. Ministerio del Interior, Perú. Recuperado de <https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/RM-Nro-0727-2016-IN.pdf>

- Reyes, D. (2016). Tecnología de la información y comunicación en las organizaciones. Publicaciones empresariales UNAM. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal, México. Recuperado de <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Rincón, E y Vergara, c. (2017). Administración Pública Electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia. DOI: [dx.doi.org/10.12804/tj9789587388275](https://doi.org/10.12804/tj9789587388275)
- Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20\(2017\).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Rinc%C3%B3n%2C%20E.%20y%20Vergara%2C%20C.%20(2017).%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20electr%C3%B3nica%20%2B%20pdf&f=true)
- Rodríguez, R. Vera, P y Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. Universidad Nacional de La Matanza. Revista Vol. 3 (5), pp. 187-196. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Salcedo, R. (2019). Metas del plan de incentivos a la mejora y modernización y su incidencia en la gestión municipal en la provincia del Cusco (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3229>
- Suárez, C. Velandia, J. y católico, D. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. Revista Logos Ciencia Vs. Tecnología Vol. 7 (82), pp. 50-65. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Santos, Z. (2018). Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano (Tesis de Maestría). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM\\_zulma%20santos.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/126511/1/TFM_zulma%20santos.pdf)

- Seres Grupo Docaposte (2016). Gobierno electrónico en Perú, un nuevo canal de comunicación con los contribuyentes. Lima, Perú. Recuperado de <https://groupseres.com/es/rss/noticias/noticias-global/513-gobierno-electronico-en-peru-un-nuevo-canal-de-comunicacion-con-los-contribuyentes>
- Sorolla, I. (2018). La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina. El caso de Cuba. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas Vol.10 N.17. Asociación Latinoamericana de Sociología - ISSN: 2219-1631 | ISSN-L: 2219-1631*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/75-Texto%20del%20art%C3%ADculo-145-1-10-20181010.pdf>
- Tirenti, C. (2019). Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino. El sistema de gestión documental electrónico y su aporte a la transparencia (2016 – 2019) (Tesis de Maestría). Universidad de San Andrés. Argentina. Recuperado de <http://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti%2C%20Claudia%20Elizabeth.pdf>
- Torrel, M. (2018). Impacto del uso del sistema informático de la Gerencia de Recursos Humanos en la calidad de la información de los Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2340>
- Universidad Privada de Telesup (2019). El Gobierno Electrónico: la TIC al servicio de la gestión pública. Lima, Perú. Recuperado de <https://escueladeposgrado.edu.pe/blog/el-gobierno-electronico-la-tic-al-servicio-de-la-gestion-publica/>
- Massal, J y German, C. (2010). Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? Universidad Nacional de Colombia. Revista de Análisis Política Vol. 23 (68), pp. 3-25. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-47052010000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001)
- Velásquez, K. (2016). Uso del gobierno electrónico en el gobierno abierto y viceversa. Revista Contaduría pública. ISSN 2594-1976. Recuperado de

<http://contaduriapublica.org.mx/2016/12/01/uso-del-gobierno-electronico-en-el-gobierno-abierto-y-viceversa/>

- Witarsyah, D; Sjafrizal, T; Farhan, M. and Aizi. (2017). The Critical Factors Affecting E-Government Adoption in Indonesia: *A Conceptual Framework. International Journal on Advanced Science Engineering Informaction Technology. Vol.7 (2017) No. 1. ISSN: 2088-5334.* Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Teddy\\_Sjafrizal/publication/313519719\\_The\\_Critical\\_Factors\\_Affecting\\_e-Government\\_Adoption\\_in\\_Indonesia\\_A\\_Conceptual\\_Framework/links/58bf621f4585151c70305031/The-Critical-Factors-Affecting-e-Government-Adoption-in-Indonesia-A-Conceptual-Framework.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Teddy_Sjafrizal/publication/313519719_The_Critical_Factors_Affecting_e-Government_Adoption_in_Indonesia_A_Conceptual_Framework/links/58bf621f4585151c70305031/The-Critical-Factors-Affecting-e-Government-Adoption-in-Indonesia-A-Conceptual-Framework.pdf)
- Wu, J; Ding, F; Xu, M; Mo, Z. Jin, A. (2016). Investigating the Determinants of Decision-Making on Adoption of Public Cloud Computing in E-government. *Journal of Global Information Management (JGIM). Volume 24, N° (3).* DOI: 10.4018/JGIM.2016070104. Recuperado de <https://www.igi-global.com/article/investigating-the-determinants-of-decision-making-on-adoption-of-public-cloud-computing-in-e-government/163454>
- Zarco, F. (2018). El presidente de Bolivia, Evo Morales, presentó cuatro plataformas digitales que se suman al incipiente proceso de desburocratización de trámites estatales mediante un uso creciente de Internet. Recuperado de <https://sptnkne.ws/pS94>

## **Anexos**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**  
**Título: Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? <b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? ¿Cuál es el nivel de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? ¿Cuál es el nivel de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones? ¿Cuál es el nivel de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones?..	<b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. <b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Determinar el nivel de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.	<b>Hipótesis general</b> Existe diferencias en el nivel de conocimiento del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. <b>Hipótesis específicas</b> Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión externa del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión interna del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión relacional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones. Existe diferencias en el nivel de conocimiento de la dimensión promocional del gobierno electrónico en las áreas de contabilidad, tesorería y logística en el Jurado Nacional de Elecciones.	Variable: Gobierno electrónico			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación.	1 - 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública.	6 – 10	
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	11 - 15	
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma.	12 -20	



Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>MÉTODO:</b> Hipotético-deductivo <b>TIPO:</b> Básica <b>NIVEL:</b> Descriptivo <b>DISEÑO:</b> No experimental - transversal	<b>Población:</b> 71 trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones. <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico <b>Tamaño de muestra:</b> 71 trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones .	<b>Técnica:</b> La encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	<b>Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia y gráfico de barras.  <b>Inferencial:</b> Mediante el uso de la prueba estadística de Kruskal Wallis

## Anexo 2: Cuestionario

Estimado (a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre el **Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

### ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
N	Nunca	5
CN	Casi nunca	4
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	2
S	Siempre	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

Nº	Variable Independiente: Gobierno electrónico					
	Dimensión 1: Externa	S	CS	AV	CN	N
1	Los servicios del JNE son mejores con el uso de las TIC	1	2	3	4	5
2	Los servicios del JNE son más rápidos con el uso de las TIC	1	2	3	4	5
3	Percibo que los usuarios están satisfechos con los servicios del JNE	1	2	3	4	5
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en el JNE	1	2	3	4	5
5	EL JNE cuenta con canales de información y comunicación adecuados	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Interna					
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico	1	2	3	4	5
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	1	2	3	4	5
8	Me adecuó a los cambios que demanda el gobierno electrónico	1	2	3	4	5
9	El JNE ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	1	2	3	4	5
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	1	2	3	4	5
	Dimensión 3: Relacional					
11	Comparto recursos con otras áreas de la JNE	1	2	3	4	5
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado	1	2	3	4	5
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.	1	2	3	4	5
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea	1	2	3	4	5
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	1	2	3	4	5

	<b>Dimensión 4: Promocional</b>					
16	Considero que el sistema es amigable para el usuario	1	2	3	4	5
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en el JNE	1	2	3	4	5
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema	1	2	3	4	5
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico	1	2	3	4	5
20	El JNE dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	1	2	3	4	5

### Anexo 3: Resultados de la Prueba Piloto (Alfa de Cronbach)

[illegible]

\*Resultado5\_Fernández.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Rangos  
 Estadístico  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Krus  
 Título  
 Rangos  
 Estadístico  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Krus  
 Título  
 Rangos  
 Estadístico  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Krus  
 Título  
 Rangos  
 Estadístico  
 Registro  
 Pruebas NPar  
 Título  
 Notas  
 Prueba de Krus  
 Título  
 Rangos  
 Estadístico  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de da  
 Escala: ALL VA  
 Título  
 Resumen  
 Estadístico

a. Prueba de Kruskal Wallis  
 b. Variable de agrupación: Area  
  
 NEW FILE.  
 DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.  
 RELIABILITY  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos2]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,929	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

#### Anexo 4: Base de datos

Nivel de conocimiento del Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones																				
Nº	Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3					Dimensión 4				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Contabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	5
Contabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	1	5	4	5	4	5	5	4	4
Contabilidad	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
Contabilidad	1	3	3	3	1	1	2	4	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Contabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Contabilidad	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
Contabilidad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3
Contabilidad	2	2	2	3	3	5	4	3	4	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	4
Contabilidad	2	4	2	4	2	4	1	4	1	3	1	1	4	4	5	3	5	5	5	5
Contabilidad	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	2	2	2	2	2	5
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	5	3	4	4	3	5	5
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	3	2	4	4	5	5	5	5	5

Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	2	2	2	3	1	1	2	3	3	5	3	4	1	1	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	1	5	5	5	5	5
Contabilidad	1	4	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5
Contabilidad	4	2	3	1	5	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Contabilidad	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Contabilidad	1	2	3	4	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4
Contabilidad	4	4	4	5	4	5	5	4	5	1	3	3	4	4	1	1	1	1	1	4
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Contabilidad	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5
Contabilidad	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
Contabilidad	1	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	2	2	2	5	2	5
Tesorería	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	1	2	5
Tesorería	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Tesorería	3	5	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3
Tesorería	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1	5	5	5	5	3
Tesorería	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	5	5	5	5	4
Tesorería	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	4
Tesorería	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Tesorería	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	2	2	2	1	2
Tesorería	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
Tesorería	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Tesorería	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	1	1	1	1	4
Tesorería	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	3	3	1	1	1	5
Tesorería	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Tesorería	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3
Logística	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
Logística	4	4	4	4	4	2	2	2	1	5	5	5	2	2	2	4	4	4	3	3
Logística	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2
Logística	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
Logística	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2
Logística	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
Logística	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	2	2	2	3
Logística	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	5
Logística	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
Logística	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
Logística	5	5	5	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5
Logística	5	5	5	5	5	1	1	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
Logística	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5
Logística	5	5	5	5	5	4	4	1	3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	1
Logística	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3
Logística	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3
Logística	3	3	3	3	3	4	4	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	1
Logística	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	3	1	1



## Anexo 5: Carta de presentación

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

*Escuela de Posgrado*

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 13 de diciembre de 2019

Carta P. 586-2019-EPG-UCV-LN

**MG. PEDRO MANUEL TAPIA ALVARADO**  
DIRECTOR CENTRAL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
**JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LIZETH FERNANDEZ JULCA** identificado con DNI N.° **45826265** y código de matrícula N.° **7001054583**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte



RCQA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 6: Carta de autorización

"Año de la Universalización de la Salud"



Lima, 14 de enero de 2020

**CARTA N° 003 - 2020-DCGI /JNE**

Señorita:  
**LIZETH FERNANDEZ JULCA**

Asunto : Consentimiento para efectuar encuesta al personal del Jurado Nacional de Elecciones para el Trabajo de investigación - Tesis




Referencia : ADX-2019-046843 (Carta P. 586-2019-EPG-UCV-LN)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar las encuestas al personal del Jurado Nacional de Elecciones, a fin de desarrollar el trabajo de investigación como parte de los Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

En atención al pedido efectuado, se le autoriza, para que lleve a cabo las encuestas al personal que labora en las oficinas de Contabilidad, Logística y Tesorería del Jurado Nacional de Elecciones, esto con fines de estudio y sustento de su Proyecto de Investigación (Tesis), requerido por la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



**PEDRO M. TAPIA ALVARADO**  
Director Central de Gestión Institucional  
JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

Av. Nicolás de Piérola N° 1080  
Lima 1 - Perú  
Central Telefónica: 311-1700  
[www.jne.gob.pe](http://www.jne.gob.pe)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Supererogios
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión externa</b>							
1	Los servicios del JNE son mejores con el uso de las TIC	/		/		/		
2	Los servicios del JNE son más rápidos con el uso de las TIC	/		/		/		
3	Percebo que los usuarios están satisfechos con los servicios del JNE	/		/		/		
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en el JNE	/		/		/		
5	EL JNE cuenta con canales de información y comunicación adecuados	/		/		/		
	<b>Dimensión interna</b>							
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico	/		/		/		
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	/		/		/		
8	Me adecuó a los cambios que demanda el gobierno electrónico	/		/		/		
9	El JNE ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	/		/		/		
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	/		/		/		
	<b>Dimensión relacional</b>							
11	Comparto recursos con otras áreas de la JNE	/		/		/		
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado	/		/		/		
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas	/		/		/		
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea	/		/		/		
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico	/		/		/		
	<b>Dimensión promoción</b>							
16	Considero que el sistema es amigable para el usuario	/		/		/		
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en el JNE	/		/		/		
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema	/		/		/		
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico	/		/		/		
20	El JNE dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALICIA ZAPATA NOEL

Especialidad del evaluador: METODOLÓGICA

DNI: 06167282

12 de 11 del 2019

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Docente de Metodología de  
Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

ENCUESTA DE SENCUESTO									
N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>Dimensión externa</b>									
1	Los servicios del JNE son mejores con el uso de las TIC	✓		✓		✓			
2	Los servicios del JNE son más rápidos con el uso de las TIC	✓		✓		✓			
3	Percebo que los usuarios están satisfechos con los servicios del JNE	✓		✓		✓			
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en el JNE	✓		✓		✓			
5	EL JNE cuenta con canales de información y comunicación adecuados	✓		✓		✓			
<b>Dimensión interna</b>									
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico	✓		✓		✓			
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	✓		✓		✓			
8	Me adecúo a los cambios que demanda el gobierno electrónico	✓		✓		✓			
9	El JNE ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	✓		✓		✓			
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	✓		✓		✓			
<b>Dimensión relacional</b>									
11	Comparto recursos con otras áreas de la JNE	✓		✓		✓			
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado	✓		✓		✓			
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas	✓		✓		✓			
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea	✓		✓		✓			
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	✓		✓		✓			
<b>Dimensión promoción</b>									
16	Considero que el sistema es amigable para el usuario	✓		✓		✓			
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en el JNE	✓		✓		✓			
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema	✓		✓		✓			
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico	✓		✓		✓			
20	El JNE dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Se le da suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

12 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Carlos Guillard Cevallos DNI: 06408163  
Especialidad del evaluador: Magister en Administración

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superar
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los servicios del JNE son mejores con el uso de las TIC							
2	Los servicios del JNE son más rápidos con el uso de las TIC							
3	Percebo que los usuarios están satisfechos con los servicios del JNE							
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en el JNE							
5	EL JNE cuenta con canales de información y comunicación adecuados							
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico							
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios							
8	Me adapto a los cambios que demanda el gobierno electrónico							
9	El JNE ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico							
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando							
11	Comparto recursos con otras áreas de la JNE							
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado							
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas.							
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea							
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.							
16	Considero que el sistema es amigable para el usuario							
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en el JNE							
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema							
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico							
20	El JNE dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable

12 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Castilla Samuel DNI: 027 33877

Especialidad del evaluador: Magister en Administración

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONOCIMIENTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

NACIONAL DE ELECCIONES									
N°	Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
			Si	No	Si	No			
<b>Dimensión externa</b>									
1	Los servicios del JNE son mejores con el uso de las TIC	/		/		/			
2	Los servicios del JNE son más rápidos con el uso de las TIC	/		/		/			
3	Percebo que los usuarios están satisfechos con los servicios del JNE	/		/		/			
4	El nivel de quejas ha disminuido con el gobierno electrónico en el JNE	/		/		/			
5	EL JNE cuenta con canales de información y comunicación adecuados	/		/		/			
<b>Dimensión interna</b>									
6	Mi trabajo ha mejorado con el gobierno electrónico	Si	No	Si	No	Si	No		
7	El sistema electrónico es amigable para mejorar el servicio hacia los usuarios	/		/		/			
8	Me adocio a los cambios que demanda el gobierno electrónico	/		/		/			
9	El JNE ha adquirido equipos para hacer más eficiente el uso del gobierno electrónico	/		/		/			
10	El sistema no pierde conexión (se cuelga) mientras estoy trabajando	/		/		/			
<b>Dimensión relacional</b>									
11	Comparto recursos con otras áreas de la JNE	/		/		/			
12	Comparto recursos e información con otras instituciones del Estado	/		/		/			
13	Puedo realizar actividades de manera conjunta con otras áreas	/		/		/			
14	Con el gobierno electrónico los usuarios pueden realizar trámites en línea	/		/		/			
15	La cantidad de servicios realizados se ha incrementado en la era del gobierno electrónico.	/		/		/			
<b>Dimensión promoción</b>									
16	Considero que el sistema es amigable para el usuario	/		/		/			
17	La plataforma virtual es empleada por muchos usuarios que no pueden asistir personalmente a realizar trámites en el JNE	/		/		/			
18	El sistema electrónico amerita un cambio de paradigma para adecuarme al nuevo sistema	/		/		/			
19	Me siento satisfecho de hacer mejor mi trabajo con el nuevo sistema electrónico	/		/		/			
20	El JNE dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico y brindar un mejor servicio al usuario	/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐


No aplicable ☐

12 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. CHRISTIAN RAMIRO GARCIA DNI: 23545325  
Especialidad del evaluador: CIENCIAS EDUCACIONALES

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gobierno Electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones”** de la estudiante **Lizeth Fernández Julca**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 17% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 5 de enero de 2020

---

Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FERNANDEZ JULCA Lizeth

D.N.I. :

45826265

Domicilio :

Cooperativa La Libertad H. G. Lote 13 - Los Olivos

Teléfono :

Fijo : 5357096

Móvil :

991550534

E-mail :

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

MAESTRA

Mención :

GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FERNANDEZ JULCA Lizeth

Título de la tesis:

GOBIERNO ELECTRONICO EN EL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

Año de publicación :

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 10 DE MARZO DE 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LIZETH FERNANDEZ JULCA

INFORME TITULADO:

GOBIERNO ELECTRONICO EN EL JURADO NACIONAL  
DE ELECCIONES

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAGISTRA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN